



RSUD INCHE ABDOEL MOEIS



**LAPORAN MONITORING & EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN
TAHUN 2024**

A. LATAR BELAKANG

Pengaduan Masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik khususnya pada tata kelola administrasi RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda, Pengaduan Masyarakat yang mengandung kebenaran dan validasi dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat baik perseorangan dan atau secara internal dan eksternal yang berisi keluhan dan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan, pelanggaran kode etik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan atau mengabaikan hak dan kewajiban pasien.

B. SALURAN PENGADUAN

Pengaduan masyarakat masuk melalui saluran pengaduan masyarakat RSUD Inche Abdoel Moeis adalah :

1. Pengaduan melalui media elektronik

- Pesan Singkat (SMS) : 0811 5563 153
- WhatsApp : 0811 5563 153
- Telepon : 0541 - 7268960
- Email : rsud_iam@yahoo.com
- Website : iamoeis.samarindakota.goid
- Aplikasi SP4N Lapor

2. Pengaduan secara Langsung

- Meja Front Office
- Ruang Pengaduan

3. Pengaduan pelanggan tidak langsung

Kotak Saran

c. LANDASAN HUKUM

1. Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi publik.
3. Undang – Undang No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.
4. Peraturan Walikota Samarinda No. 27 Tahun 2018 Tentang Peraturan Internal Badan Umum Daerah RSUD Inche Abdoel Moeis.

d. MAKSUD DAN TUJUAN

a. Maksud

Penyusunan laporan pengaduan ini bertujuan untuk menyediakan informasi dan panduan yang jelas bagi pelaksana pelayanan maupun pengguna pelayanan mengenai pengaduan masyarakat di lingkungan RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda, yang dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat baik terhadap sasaran yang ingin di capai maupun kemanfaatan pelayanan yang ada di RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda.

b. Tujuan.

1. Tujuan Umum

Penanganan pengaduan Masyarakat bertujuan untuk memberikan akses kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat untuk dapat melayani serta merespon pengaduan baik internal maupun eksternal agar mutu pelayanan terjaga dengan baik. Dan untuk mendorong kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat sesuai proporsinya dalam rangka terwujudnya penyelenggara tata pemerintahan yang baik (Good Governance) yang terkandung tata kelola administrasi rumah sakit yang baik.

2. Tujuan Khusus

- a. Memperoleh data jumlah pengaduan yang masuk ke RSUD Inche Abdoel Moei
- b. Memberi Informasi data tempat yang menjadi keluhan.
- c. Memberikan gambaran klasifikasi jenis-jenis komentar yang diberikan oleh pengadu dalam aduannya.
- d. Mengambarkan jenis masalah yang terdapat dalam pengaduan yang di terima.
- e. Memberika gambaran data konfirmasi dan memberikan klarifikasi dan penyaluran tindak lanjut dari masalah kepada pengadu.
- f. Sebagai pedoman monitoring terhadap masalah dalam pengaduan apakah masalah telah di tindak lanjuti atau belum.

E. BENTUK DAN JENIS PENGADUAN

Bentuk respon yang berikan kepada pelapor atau pengadu yang disampaikan berupa respon awal dengan ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan , jawaban atau respon atas pengaduan yang di sampaikan wajib di tanggapi dalam kurun waktu paling lambat 14 hari kerja. Keluhan, saran serta aspirasi dari pelanggan yang disampaikan akan di sampaikan langsung oleh tim pengaduan ke bidang terkait dan di koordinasikan pada unit kerja di bawahnya masing-masing.

1. Tabel Jumlah Pengaduan Masyarakat per Media bulan Januari – Desember Tahun 2024

NO	KANAL MEDIA MENGADUAN MASYARAKAT	JUMLAH
1	Layanan Langsung	2
2	Kotak Pengaduan	11
3	Telepon	0
4	SMS	0
5	WharsApp	2
6	Email	0
7	Website	0
8	SPAN LAPOR	0
	TOTAL	15



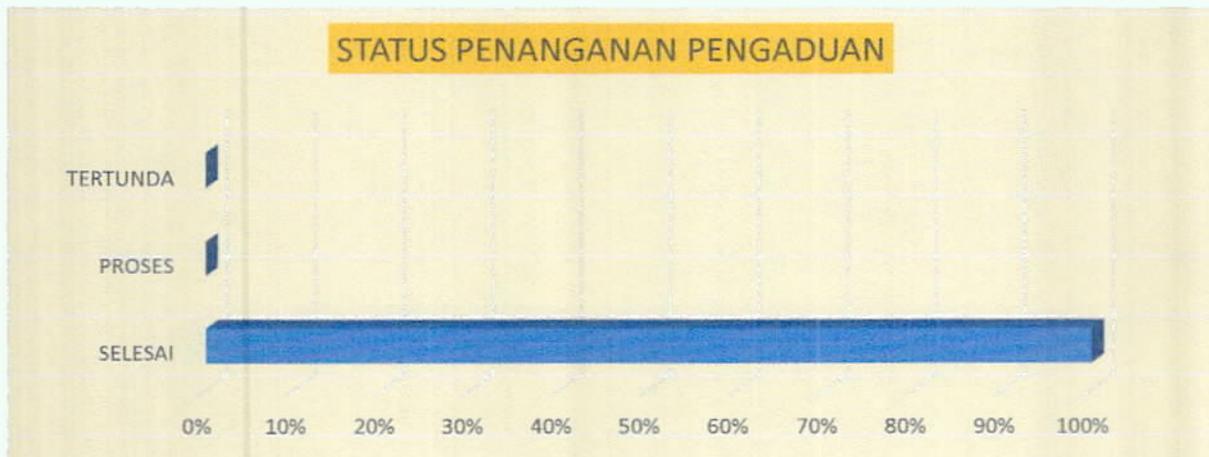
2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Jenis Masalah bulan Januari – Desember Tahun 2024.

NO	JENIS PENGADUAN	JUMLAH
1	SIKAP PRILAKU/SDM	3
2	SARANA PRASARANA	4
3	ADMINISTRASI	0
4	PELAYANAN	7
5	KEBIJAKAN RUMAH SAKIT	1
JUMLAH		15



3. Jumlah Status Pengaduan Masyarakat Bulan Januari - Desember Tahun 2024

NO	STATUS PENGADUAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	SELESAI	15	100%
2	PROSES	0	0%
3	TERTUNDA	0	0%



F. PERMASALAHAN DAN HAMBATAN

Hambatan – hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan Masyarakat di RSUD Inche Abdoel Moeis dari Tahun 2024 :

1. Masih kurangnya masyarakat yang memanfaatkan sarana pengaduan yang telah di sediakan.
2. Ada Keengganan masyarakat untuk mengadukan persoalan yang didapat di RSUD Inche Abdoel Moeis.
3. Pengaduan Masih dianggap sebagai momok oleh pegawai yang diadakan padahal aduan merupakan control untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik pada masyarakat.
4. Perlunya kerjasama yang berkelanjutan dari semua unit pelayanan dalam menindaklanjuti aduan pasien/keluarga pasien sehingga tidak terjadi keluhan sama yang berulang-ulang.
5. Kurangnya komunikasi efektif dari petugas RS kepada pasien yang mengakibatkan misspersepsi dan ketidakpastian pelayanan.

G. KESIMPULAN DAN SARAN.

Dari hasil evaluasi yang kami laksanakan dapat kami simpulkan bahwa masih belum dilakukannya/melaksanakn 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kami menyarankan agar Inhouse traning Komunikasi Efektif dan Publik Excellent dapat di di adakan secara berkala untuk memengingatkan kembali kepada kita sebagai pemberi pelayanan publik untuk dapat menjaga atitute dan komunikasi kita kepada pelanggan. Dan juga penerapan spo yang sudah ada agar benar - banar dapat di terapkan dan dilaksanakan dengan baik. Dan terus melakukan pendekatan kepada masyarakat dan menjalin komunikasi efektif dengan upaya menanggapi aduan dengan cepat, informatif dan solutif. Penambahan serta perbaikan sarana prasarana pelayanan di seluruh lini rumah sakit perlu di tingkatkan dan di penuhi sehingga dapat menunjang pelayanan pubik yang prima

H. PENUTUP

Demikian Laporan Monitoring Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini di susun dengan harapan bahwa melakukan kegiatan pelayanan berdasarkan SOP yang sudah ada. juga sebagai umpan balik untuk mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat atau pasien.

Samarinda, 02 Januari 2025

Mengetahui :

Kasubag Umum, Hukum dan Kerjasama

Staf Umum, Hukum dan Kerjasama



Erika Juniarti A.Md.Farm



Mety Bunga, A.Md